

## 个案摘要

### 投诉社会福利署无理停发伤残津贴

#### 投诉

1. 投诉人于一九九六年接受肺部手术，其后经医生验身证明获发伤残津贴，津贴期由一九九六年开始，为期两年。一九九七年，投诉人接受眼部手术。手术后，医生评估他的伤残程度。社会福利署根据评估结果，认为他再无资格领取伤残津贴，于是通知他，并由本年二月起停止发放伤残津贴给他。
2. 投诉人不满社会福利署不理睬当初他是基于哪些健康问题而获发津贴，只是根据他最新一份验身证明的资料，便贸然停止发放津贴给他，所以他向本署投诉。

#### 调查结果及结论

3. 社会福利署表示，投诉人由一九九五年开始一直领取普通高龄津贴，但其后因患上慢性呼吸道梗塞，完全丧失谋生能力，在某医院一名医生建议下，由一九九六年十一月十五日起改领普通伤残津贴，津贴期后来延续至本年十月三十一日。
4. 投诉人曾申请综合社会保障援助金（以下简称「综援金」）。经转介后，其申请由社会保障办事处处理。本年一月十九日，社会保障办事处收到某分科诊疗所交来一份与这宗申请有关的身体状况评估表格，证实投诉人因右眼失明而丧失五成视力。如果根据这个评估结果，投诉人便不算完全丧失谋生能力，因而再无合资格领取伤残津贴。投诉人后来因为儿子供养他，所以于本年二月四日撤回综援金的申请，但社会保障办事处职员以为该份评估表格就是最新一份评估投诉人身体状况的资料，于是在本年二月一日起停止发放普通伤残津贴给他。
5. 投诉人于本年三月七日向社会保障办事处投诉，社会保障办事处主任遂向上述分科诊疗所医生了解情况。三星期后，该名

医生回复称，当初投诉人被评为伤残，是因为他患上慢性呼吸道梗塞，与他右眼的问题无关，所以不应以那份证明他右眼失明的评估表格来取代原有的一份评估表格。有见及此，社会福利署于本年四月二十一日恢复发放普通伤残津贴给投诉人，并把恢复发放津贴的日期追溯至本年二月。

6. 社会福利署承认，如果该署早些向有关医生了解情况，当日便无须停止发放津贴。鉴于在每份身体状况评估表格填报的疾病种类可能各有不同，该署已加强指导职员如何处理这类表格，并已提醒他们，遇有疑问，必须先查个明白，才停止发放津贴。

7. 本署认为，对于那些领取普通伤残津贴而其身体不只有一种毛病的人，如果社会福利署职员在处理他们的个案时，不理睬最初他们是基于哪方面的健康问题而获发津贴，只是根据最新的一些证明他们有某些疾病或身体毛病的资料，便贸然停止发放津贴给他们，这样做不单不恰当，而且亦不负责任。在处理这类验身证明时，他们应小心谨慎一点。老人患上不只一种疾病，其实是很普遍的。有关社会保障办事处职员辩称，因为《社会保障程序手册》没有明文规定，要求职员发现验身证明所指的疾病前后有出入时，需要查明究竟，本署认为不能接受这种说法。

8. 虽然如此，本署得悉，社会福利署人员已于本年七月会晤投诉人，已向他解释和道歉。本署认为，倘若社会保障办事处的前线人员能够小心谨慎，多做一点工夫，核对投诉人最新一份及上一份验身证明，看看两者所指的是哪种疾病，这宗投诉便可避免。可是，当日社会保障办事处职员却错误地决定停止发放津贴给投诉人。

9. 经考虑上述各点后，申诉专员的结论是，这宗投诉成立。

## 建议

10. 申诉专员非常关注一个问题，那就是这宗个案未必属个别事件，其他各区社会保障办事处负责处理这类个案的人员可能也有类似的误解，与及没有查核领取津贴的人最初是基于患上哪种疾病而符合资格获发津贴。因此，申诉专员向社会福利署署长提出下列建议，请他考虑：

- (a) 因应领取普通伤残津贴的人可能同时患有各种不同疾病这个情况，检讨《社会保障程序手册》的内容，看看有关停止发放普通伤残津贴的指引是否適切完备，并确保其属下人员遇有疑问时，会先请示上级，以及按需要向有关医生问明情况，才停止发放津贴；
- (b) 要求事涉的社会保障办事处检讨各宗停止发放普通伤残津贴的个案，以确保没有错误地决定停止发放津贴；若发现有此情况，便采取行动纠正错误；以及
- (c) 如其他各区社会保障办事处负责处理普通伤残津贴个案的人员犯上同样的错误，没有先查看领取津贴的人原本是因患上哪种疾病而获发放津贴，只是单凭最新的验身证明便停止发放津贴，便要求该办事处如上文(b)段所述那样，检讨这些个案。

## 结语

11. 本署得悉社会福利署署长接纳本署所有建议，并已按情况所需，采取各项补救措施，防止再有类似事件发生。此外，该署亦提出这宗个案，与各区社会保障办事处主任讨论，以确保负责处理这类个案的人员清楚明白处理类似个案的适当方法。

申诉专员公署

档号：OMB 1998/0899

一九九八年十一月